



## PEMERINTAH KOTA MADIUN

### DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

Jalan Pahlawan Nomor 37 Madiun, Kode Pos : 63116 Jawa Timur  
Telepon ( 0351 ) 467327 Email : [koinfo.madiunkota@gmail.com](mailto:koinfo.madiunkota@gmail.com)  
Website : <http://www.madiunkota.go.id>

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN  
NOMOR: 067/007/401.109/2019  
TENTANG  
PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PADA DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN**

- Menimbang** :
- a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan ;
  - b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun tentang Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun.
- Mengingat** :
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
  2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
  3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
  4. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik ;
  5. Peraturan Walikota Madiun Nomor 21 Tahun 2014 tentang Tata Kerja Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi ;
  6. Peraturan Walikota Nomor 01 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Layanan Pengadaan secara Elektronik ;
  7. Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 11 Tahun 2011 tentang Lembaga Penyiaran Publik Lokal Radio Suara Madiun ;

8. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ;
9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 35 tahun 2010 tentang Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.

### **MEMUTUSKAN**

**Menetapkan :**

**PERTAMA** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

**KEDUA** : Standar Pelayanan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun meliputi :

1. Pemberian Informasi oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID);
2. Pelayanan Informasi Helpdesk pada LPSE;
3. Verifikasi Penyedia Barang / Jasa pada LPSE;
4. Pelatihan SPSE untuk Penyedia dan Pejabat Pengadaan;
5. Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun;
6. Penyebarluasan Informasi melalui Media Massa;
7. Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun.

**KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana dalam diktum KEDUA wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Madiun

Pada tanggal 28 Juli 2019

**KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN**



**SUBAKRI, S.Sos, M.Si**

Pembina Tk. I

NIP. 19680904 198903 1 004





No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	10 (sepuluh) hari kerja, dapat diperpanjang paling lambat 7 (tujuh) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk Layanan	Layanan Informasi tentang Pemerintah Kota Madiun
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datang langsung</li> <li>- Telepon (0351) 467327</li> <li>- Fax (0351) 457331</li> <li>- Email <a href="mailto:ppidkotamadiun@gmail.com">ppidkotamadiun@gmail.com</a></li> <li>- Radio Suara Madiun</li> <li>- Facebook Pemerintah Kota Madiun</li> </ul>

**2. Jenis Pelayanan : Pelayanan Informasi Helpdesk pada LPSE**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyedia Barang/Jasa mengisi formulir catatan gangguan/permasalahan (datang langsung)</li> <li>- Pejabat Pengadaan mengisi formulir catatan gangguan/permasalahan</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p>- Konsultasi dengan datang langsung ke LPSE</p> <pre> graph TD     A[Penyedia atau Pejabat Pengadaan/Panitia datang ke LPSE] --&gt; B[Penyedia atau Pejabat Pengadaan/Panitia mengisi formulir]     B --&gt; C[Helpdesk menanyakan keperluan tamu]     C -- konsultasi --&gt; D[Proses konsultasi]     C -- verifikasi --&gt; E[Meningkatkan kepada verifikator]     D --&gt; F{Hasil konsultasi}     F --&gt; G[Helpdesk konsultasi ke LKPP]     G --&gt; H[Hasil konsultasi disampaikan kepada tamu]     H --&gt; I[Selesai]     F -- Jika diperlukan --&gt; J[Meningkatkan kepada trainer]     J --&gt; I     E --&gt; I   </pre>

No.	Komponen	Uraian
3.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 30 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	Layanan Konsultasi
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- Datang langsung. - Telepon (0351) 467327

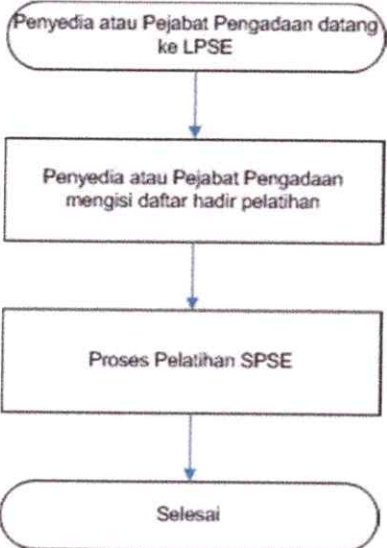
### 3. Jenis Pelayanan : Verifikasi Penyedia Barang / Jasa pada LPSE

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	- Penyedia Barang/Jasa mengisi buku tamu (datang langsung) - Telah mendaftar secara online sebagai penyedia dalam sistem <i>e-proc</i> LPSE Kota Madiun Membawa dokumen: - 1. KTP Direktur dan fotokopinya 2. Surat Kuasa bermaterai jika diwakilkan 3. NPWP Badan Usaha dan fotokopinya 4. SIUP/SIUJK dan fotokopinya 5. TDP dan fotokopinya 6. Akte pendirian dan akte perubahan badan usaha dan fotokopinya 7. Formulir pendaftaran 8. Formulir keikutsertaan

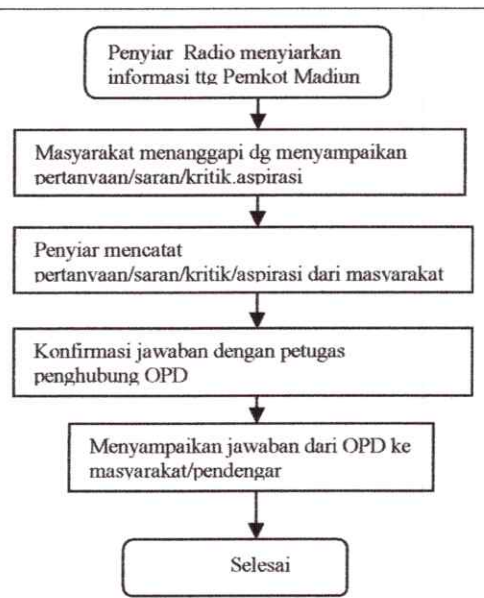


No.	Komponen	Uraian
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     A[Penyedia Barang dan Jasa datang langsung ke LPSE] --&gt; B[Bertemu dengan helpdesk LPSE]     B --&gt; C[Mengisi Buku Tamu LPSE]     C --&gt; D[Bertemu Verifikator dan menyiapkan dokumen yang akan diverifikasi]     D --&gt; E[Mengisi Buku Tamu Verifikasi]     E --&gt; F[Proses verifikasi]     F --&gt; G{Hasil verifikasi}     G -- Ya --&gt; H[Aktivasi User ID Penyedia]     G -- Tidak --&gt; I[Tidak dapat diaktivasi, dapat mengulang verifikasi jika dokumen telah lengkap/sesuai persyaratan]     H --&gt; J[Penandatanganan lembar verifikasi oleh Penyedia dan Verifikator]     J --&gt; K[Arsip Berkas Verifikasi dan selesai] </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	Kurang lebih 15 menit
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	Aktivasi User ID Penyedia pada sistem e-proc
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Datang langsung untuk konfirmasi upload.</li> <li>- Melalui telepon: (0351) 467327</li> <li>- Melalui email: <a href="mailto:lpse@madiunkota.go.id">lpse@madiunkota.go.id</a></li> </ul>

**4. Jenis Pelayanan : Pelatihan SPSE untuk Penyedia dan Pejabat Pengadaan**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyedia dan Pejabat pengadaan barang/jasa telah terdaftar dalam buku tamu.</li> <li>- Penyedia dan Pejabat pengadaan barang/jasa yang akan mengikuti pelatihan harus menyesuaikan dengan skedul pelatihan, serta mendapatkan Surat keputusan dari atasannya untuk mengikuti pelatihan</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A([Penyedia atau Pejabat Pengadaan datang ke LPSE]) --&gt; B[Penyedia atau Pejabat Pengadaan mengisi daftar hadir pelatihan]     B --&gt; C[Proses Pelatihan SPSE]     C --&gt; D([Selesai])         </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	2 sampai 5 jam per pelatihan
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	Pelatihan bagi Penyedia dan Pejabat Pengadaan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• melalui Sekretariat LPSE (datang langsung)</li> <li>• melalui telepon: (0351) 467327</li> <li>• melalui email: <a href="mailto:helpdesk-lpse@madiunkota.go.id">helpdesk-lpse@madiunkota.go.id</a></li> </ul> Penanganan pengaduan : ditanggapi langsung

**5. Jenis Pelayanan : Layanan Aspirasi dan Solusi di LPPL Radio Suara Madiun**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	- Pendengar menelpon / datang langsung untuk menyampaikan aspirasi/saran/kritik tentang Kota Madiun
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A([Penyiar Radio menyiarkan informasi ttg Pemkot Madiun]) --&gt; B[Masyarakat menanggapi dg menyampaikan pertanyaan/saran/kritik/aspirasi]     B --&gt; C[Penyiar mencatat pertanyaan/saran/kritik/aspirasi dari masyarakat]     C --&gt; D[Konfirmasi jawaban dengan petugas penghubung OPD]     D --&gt; E[Menyampaikan jawaban dari OPD ke masyarakat/pendengar]     E --&gt; F([Selesai])             </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Jam
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	Informasi tentang Pemerintah Kota Madiun
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	- melalui Radio Suara Madiun (datang langsung) - melalui telepon: (0351) 461817 dan SMS di 081566451817

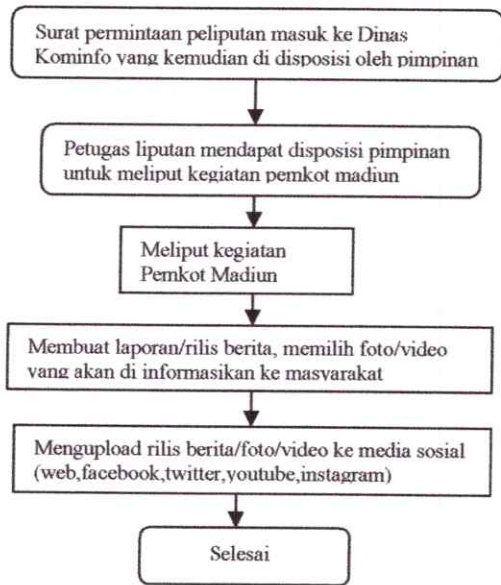
**6. Jenis Pelayanan : Penyebarluasan Informasi Melalui Media Massa**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pemohon kerjasama (perusahaan media) membawa kop resmi perusahaan media, asli (bukan fotocopy) ditandatangani oleh pimpinan;</li> <li>- Penawaran mencantumkan harga dan spesifikasi penawaran iklan;</li> <li>- Mencantumkan profil perusahaan;</li> <li>- NPWP perusahaan;</li> </ul>



No.	Komponen	Uraian
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Surat Setor Pajak (SSP) tiga bulan terakhir dan SPT Tahunan atau diganti dengan Surat Keterangan Fiskal (SKF) Tahun terakhir;</li> <li>- Surat izin usaha perdagangan (SIUP);</li> <li>- Tanda daftar perusahaan;</li> <li>- Surat pengukuhan kena pajak (SPKP);</li> <li>- Akta Pendirian Perusahaan;</li> <li>- Referensi bank</li> <li>- Fotocopy penagih (pimpinan media dan pembawa surat tagihan)</li> <li>- Fakta integritas</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<pre> graph TD     A[Pemohon kerjasama datang langsung ke Diskominfo] --&gt; B[Petugas Diskominfo membuat surat pesanan /]     B --&gt; C[Mengkaji harga/format kerjasama penavangan berita]     C --&gt; D{Kesepakatan}     D -- Ya --&gt; E[Memilih berita yang akan tayang]     E --&gt; F[Konfirmasi konsep berita dan layout foto]     F --&gt; G[Menayangkan berita di media cetak /TV]     G --&gt; H[Selesai]     D -- tidak --&gt; I[Perusahaan Media]   </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	5 hari kerja
4.	Biaya/tarif	Dipungut biaya
5.	Produk layanan	Berita /iklan / Ucapan yang ditayangkan melalui media cetak, televisi dan media online
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	melalui telepon: (0351) 467327 email : kominfo.kotamadiun@gmail.com

**7. Jenis Pelayanan : Peliputan Kegiatan Pemerintah Kota Madiun**

No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jadwal / agenda kegiatan Pemerintah Kota Madiun</li> <li>- Adanya arahan pimpinan untuk melaksanakan peliputan kegiatan Pemerintah Kota Madiun</li> <li>- Surat Tugas</li> </ul>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	 <pre> graph TD     A[Surat permintaan peliputan masuk ke Dinas Kominfo yang kemudian di disposisi oleh pimpinan] --&gt; B[Petugas liputan mendapat disposisi pimpinan untuk meliput kegiatan Pemkot Madiun]     B --&gt; C[Meliput kegiatan Pemkot Madiun]     C --&gt; D[Membuat laporan/rilis berita, memilih foto/video yang akan di informasikan ke masyarakat]     D --&gt; E[Mengupload rilis berita/foto/video ke media sosial (web, facebook, twitter, youtube, instagram)]     E --&gt; F[Selesai]             </pre>
3.	Jangka waktu penyelesaian	1 Hari
4.	Biaya/tarif	Tidak dipungut biaya
5.	Produk layanan	Dokumentasi peliputan berupa foto, rekaman, dan video yang di informasikan ke masyarakat melalui media sosial website <a href="http://www.madiunkota.go.id">www.madiunkota.go.id</a> , facebook Pemerintah Kota Madiun, Youtube, instagram dll
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	melalui telepon: (0351) 467327


  
**KEPALA DINAS KOMUNIKASI  
DAN INFORMATIKA KOTA MADIUN**
  

  
**SUBAKRI, S.Sos, M.Si**
  
 Pembina Tk.I
   
 NIP. 19680904 198903 1 004